

عنوان مقاله:

بررسی تطبیقی میزان رضایت و انتظارات مشتریان بانک های اقتصاد نوین و صادرات از کیفیت خدمات بانکی مطالعه موردی شهر کرمانشاه

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

حسین مقدسی نیا - کارمند بانک صادرات و دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، ایران

ستار آزادی - کارمند بانک اقتصاد نوین و دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه، ایران

خلاصه مقاله:

یکی از مهمترین موضوعاتی که سازمانها در شرایط رقابتی کنونی با آن سرو کار دارند، آگاهی از میزان رضایت مشتریان و نظرهای آنان در خصوص عملکرد سازمان، محصولات و خدمات آن است. این مسئله برای سازمانهای خدماتی که محصولی ناملموس به مشتریان خویش عرضه میکنند از اهمیت مضاعفی برخوردار است. هدف از انجام این پژوهش اندازه گیری میزان و عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان بانکهای اقتصاد نوین و صادرات (مطالعه موردی شهر کرمانشاه) می باشد. سنجش رضایت مشتریان بر اساس مولفه های کیفیت خدمات بانکی انجام شده و با استفاده از مدل کانو مورد آزمون قرار گرفته است. روش استفاده شده در این تحقیق، روش توصیفی از نوع کاربردی است که به این منظور پرسشنامه ای تهیه و تنظیم شده و بین مشتریان هر دو بانک توزیع گردیده است. در نهایت به تحلیل اطلاعات به دستآمده پرداخته و نتایج به دست آمده از هر یک از دو بانک را با یکدیگر مقایسه و بعد نتیجه گیری شده است. نتایج کلی حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها نشان می دهد از دیدگاه مشتریان بانکهای صادرات و اقتصادنوین در شهر کرمانشاه نحوه ارائه خدمات بانکی، نحوه برخورد کارکنان شعب بانکی و نحوه انجام فرآیند عملیات بانکی به میزان زیادی بر رضایت مندی مشتریان موثر است. همچنین کیفیت خدمات بانکی متاثر از کیفیت فضای داخلی شعب بانکها، تا حد زیادی بر جلب رضایت مندی مشتریان این بانک ها موثر می باشد.

کلمات کلیدی:

بانک اقتصاد نوین، بانک صادرات، کیفیت خدمات، رضایت مندی، بانکداری خصوصی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/439806>

